

平成 30 年度

静岡県後期高齢者医療広域連合

内部事務電算処理システム運用保守業務

仕様書

平成 30 年 6 月

静岡県後期高齢者医療広域連合

目次

1.	業務名	1
2.	本書の位置付け	1
3.	業務実施の背景及び趣旨	1
	(1) 背景	1
	(2) 趣旨	1
4.	業務の範囲	1
	(1) 内部系システム運用設計	1
	(2) 年次更新作業	2
	(3) システム保全管理	2
	(4) アカウント管理	2
	(5) ヘルプデスクの設置	2
	(6) 障害対応	3
	(7) その他	3
5.	履行期間及び履行場所	3
	(1) 履行期間	3
	(2) 履行場所	3
6.	履行体制	3
	(1) 権限の付与	3
	(2) 責任者と主任担当者の選任	4
7.	業務履行に伴う成果物と納入要領	4
	(1) 成果物	4
	(2) 納入形態	4
	(3) 納入期限及び納入場所	4
	(4) 成果物の権利帰属	4
8.	個人情報の取扱い要件	5
	(1) 個人情報保護の基本原則	5
	(2) 秘密の保持	5
	(3) 利用者への周知	5
	(4) 適正な管理	5
	(5) 利用及び提供の制限	5
	(6) 資料等の取扱い	5
	(7) 事故発生時における報告	6
9.	その他	6

1. 業務名

平成 30 年度 静岡県後期高齢者医療広域連合内部事務電算処理システム運用保守業務

2. 仕様書の位置付け

この仕様書（以下「本書」という。）は、平成 30 年度 第 20 号 静岡県後期高齢者医療広域連合内部系事務電算処理システム構築・移行及び運用保守業務（以下「本件契約」という。）を請け負う者（以下「受託事業者」という。）に対して、本件契約に基づき履行すべき作業の詳細事項等を示したものである。

3. 業務実施の背景及び趣旨

(1) 背景

平成 18 年度に静岡県後期高齢者医療広域連合内部事務電算処理システム（以下「内部系システム」という。）を導入し、平成 25 年度に 1 度目の機器更改を経て、文書管理システム、財務会計システム、グループウェアを運用してきた。

内部系システムを運用に伴う、システム全体の運用設計、ハードウェア及びソフトウェア（以下「機器等」という。）に関する調整作業、障害発生時の復旧作業等を職員が実施するには専門的な知識を要し、職員では対応が困難であると考えられるため、従来どおり、システムの運用及びシステムの保守作業、その他安定した事務の遂行を担保するために必要となる業務を委託する。

(2) 趣旨

本件契約は、文書管理、財務会計、局内の連絡調整等の安定的な運用を図るため、内部系システムの運用保守に必要な作業を、専門的な知識を持つ受託事業者が実施するものである。

4. 業務の範囲

業務の範囲は以下に示すとおりであり、それぞれの業務については本書に示す要件と仕様を満たしていることとする。

(1) 内部系システム運用設計

内部系システムを運用するために必要となる作業を作業単位で実施時期、実施内容、パラメータ値等を記載した運用設計書を作成し、運用設計に基づいて適宜、静岡県後期高齢者医療広域連合（以下「広域連合」という。）と協議のうえ、運用支援を実施すること。

また、運用設計を作成するにあたり、実施する作業内容については広域連合と協議のうえ、詳細を決定すること。

(2) 年次更新作業

ア. グループウェア

グループウェアを運用する上で、カレンダーの管理や年、年度の管理を必要とする機能を有している場合は、パラメータの設定変更等の作業を実施すること。

イ. 財務会計システム

財務会計システムを運用する上で、会計年度や出納閉鎖期間、予算、決算、旅費管理等、法令に基づく年度の管理が正確に行えるよう、的確な時期にパラメータ設定変更等の必要な作業を実施すること。

ウ. 文書管理システム

文書管理システムを運用する上で、文書年度を法令に基づき正確に管理し、文書の保存期間、文書番号の発出番号等のパラメータ設定変更が必要な機能について、的確な時期に作業を実施すること。

(3) システム保全管理

(ア) パッケージソフトウェア等がバージョンアップされる場合は、広域連合に報告し、広域連合で行う新バージョン導入の必要性の検討に関して支援を行うこと。

(イ) サーバにインストールされている OS およびミドルウェア等のソフトウェア製品については、性能劣化防止やセキュリティ確保を念頭におき、必要となる修正パッチ、サービスパックの適用作業を定期的実施すること。

(ウ) クライアント端末にインストールされている OS およびミドルウェア、スイート製品、ブラウザ等のソフトウェア製品は性能劣化防止やセキュリティ確保を念頭におき、必要となる修正パッチ、サービスパックの適用作業を定期的実施すること。

(4) アカウント管理

広域連合では、毎年度、約半数の職員の入れ替えが行なわれるため、広域連合が提供する職員情報に基づき、新年度から派遣される職員のアカウント情報登録および帰任する職員のアカウント情報の無効化等のアカウント管理を行うこと。

(5) ヘルプデスクの設置

受託事業者は、広域連合からの機器等に関する操作方法等を含む問い合わせについて、迅速に対応できるヘルプデスクを設置し、電話や電子メールによるサポート対応を行える体制を確立するこ

と。

ヘルプデスクは基本的に広域連合就業時間中に設置するものとする。ただし、具体的な対応方法については広域連合と協議の上決定する。なお、メールについては 24 時間受付を行い、時間外のメールについては翌営業日以降速やかに対応すること。

受け付けた問い合わせ等に関しては、受付日時、受付内容、対応日時、対応内容を記載したサポート案件管理簿を作成し、毎月、広域連合に報告を行うこと。報告日については別途協議の上決定するものとする。

(6) 障害対応

障害発生時（ヘルプデスクで受け付けた内容がシステム障害だった場合）の対応は基本的にオンサイトサポートとし、電話、メール等での解決が困難なシステム障害が発生した場合は、現地へ赴き、実機での状況確認を行った上で障害発生箇所を特定し、復旧作業を行うこと。障害がハードに起因するものの場合については、障害発生から 2 時間以内に現地へ赴き、復旧作業を行うこと。リモート操作による対応で解決できる案件は、必ずしも現地へ赴く必要は無いものとする。

リモート操作による障害復旧作業を行う場合に使用する通信回線は、通信を暗号化したセキュアなものとする。この回線に必要な通信費等の費用は本件契約で生じる対価（以下「委託料」という。）に含むものとする。

障害発生日時、障害内容、対応日時、対応方法、顛末等を記載した障害状況管理簿を作成し、毎月、広域連合に報告を行うこと。報告日については別途協議の上決定するものとする。

(7) その他

広域連合で必要と判断した案件が生じた場合は協議の上、対応方針の検討を行うこと。

5. 履行期間及び履行場所

(1) 履行期間

本契約の業務期間は、平成 30 年 12 月 1 日（土）から平成 31 年 3 月 31 日（日）までとする。

(2) 履行場所

広域連合事務局

6. 履行体制

(1) 権限の付与

広域連合は、ネットワークへの接続及び内部系システムの使用に関し、本件契約の履行において必要最小限の権限を受託事業者へ付与し、受託事業者はこの権限を越えた作業を行ってはならない。

(2) 責任者と主任担当者の選任

- ア. 広域連合と受託事業者は、双方で本件契約を実施する責任者を選任する。
- イ. 本件契約を円滑に履行するため、責任者の下に連絡確認及び必要な調整を行う。
- ウ. 主任担当者を選任し、当該責任者及び主任担当者を記載した体制図を作成する。

7. 契約履行に伴う成果物と納入要領

本件契約を履行するにあたり提出すべきドキュメント（以下「成果物」という。）及びその納入方法を以下に示す。

(1) 成果物

受託事業者は、以下の成果物を納入すること。

- ア. 打合せ・協議記録
- イ. 運用設計書
- ウ. パラメータシート
- エ. バージョン管理簿
- オ. サポート案件管理簿
- カ. 障害状況管理簿

(2) 納入形態

受託事業者は、成果物を広域連合で指定するファイリング用品でファイリングした紙媒体及び広域連合で指定する電子データ形式で CD-ROM または DVD-ROM に記録した媒体を、正副 1 部ずつ納入すること。

(3) 納入期限及び納入場所

本書で納期の指定のある成果物以外のものは、平成 31 年 3 月 31 日までに広域連合電算室へ納入すること。

詳細については別途、広域連合と受託事業者で協議して定める。

(4) 成果物の権利帰属

- ア. 成果物の所有権

成果物の所有権は、成果物が検収された時点をもって、広域連合へ移転することとする。

イ. 成果物の著作権

本件契約の成果物に関する著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。以下同じ。）は、成果物が検収された時点をもって、広域連合へ移転することとする。

ただし、広域連合以外の者が従前から保有していた著作物の著作権は除く。なお、著作権移転の対価は、委託料に含まれるものとする。

8. 個人情報の取扱い要件

本件契約の履行に当たって個人情報を取扱う場合は、以下の要件に従って取扱うこととする。

(1) 個人情報保護の基本原則

受託事業者は、個人情報（個人に関する情報であつて、特定の個人を識別できるものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱うこと。

(2) 秘密の保持

受託事業者は、本件業務に関して知り得た個人情報の内容を、他人に知らせてはならない。本件契約が終了または解除された後においても同様とする。

(3) 使用者への周知

受託事業者は、その使用する者に対し、在職中及び退職後においても、本件業務に関して知り得た個人情報の内容を他人に知らせまたは契約の目的以外の目的に利用してはならないことなど、個人情報保護の徹底について周知すること。

(4) 適正な管理

受託事業者は、個人情報の漏えい、滅失、改ざんまたはき損の防止を図るため、管理責任者を選任し、個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じること。

(5) 利用及び提供の制限

受託事業者は、個人情報を当該業務の目的以外の目的のために利用しまたは提供しないこと。

(6) 資料等の取扱い

受託事業者は、広域連合の指示または承諾があるときを除き、広域連合から提供された個人情報が記録された資料等を複製しまたは複製しないこと。

さらに、個人情報が記録された資料等は、本件契約の終了後直ちに広域連合に返還、または引き

渡すこと。

(7) 事故発生時における報告

受託事業者は、個人情報漏えい、滅失、改ざん、き損する事態が生じまたは生じるおそれがあることを知ったときは、直ちに広域連合に報告し、広域連合の指示に従うこと。

9. その他

- (1) 受託事業者は稼働中の機器配置、設定の変更を行う場合には、ハードウェア及びソフトウェアが正常に動作することを確認すること。
- (2) 受託事業者は、機器等が原因でシステムの運用に支障をきたした場合は、広域連合が指定する保守業者と連携し、対応すること。
- (3) 受託事業者は、本書で示す作業内容を変更する必要があると認めたときは、速やかにその旨を広域連合に申し出て、指示を受けること。
- (4) 受託事業者は契約期間中および契約完了後において何人に対しても、業務上知り得た広域連合の情報を漏らしてはならない。
- (5) 受託事業者は、本業務の実施に伴い広域連合及び関係市町における既存システムに悪影響を与えないよう十分に注意すること。
- (6) 本件契約に係るソフトウェアのうち ISO、JIS、ANSI 等公的な規格に定めのある製品については当該基準に準拠したものであることが望ましい。
- (7) 軽微な変更や広域連合からの要望は賃貸借料の範囲内で対応すること。
- (8) 法改正等があった場合は、本件契約の範囲内で対応すること。ただし、大規模なシステム改修が必要な場合は、別途協議することとする。
- (9) 本業務にあたり、情報セキュリティ対策を適切に実施すること。
- (10) その他、不明な点は広域連合の指示によること。